

Marktconsultatie KTO

Publiek Vervoer Groningen Drenthe



Marktconsultatiedocument

Datum: **XX maart** 2026

Colofon

Uitgegeven door	Publiek Vervoer Groningen Drenthe
Contact	Via aanbestedingsplatform
Datum	27 maart 2026
Versienummer	1

Inhoudsopgave

1	Organisatie en Publiek Vervoer Groningen Drenthe	4
1.1	<i>Beschrijving organisatie</i>	4
1.2	<i>Huidige invulling KTO.....</i>	4
1.3	<i>Gewenste toekomstinvulling KTO.....</i>	4
1.4	<i>Indicatieve scope</i>	5
2	Marktconsultatie	6
2.1	<i>Aanleiding en doel van de marktconsultatie.....</i>	6
2.2	<i>Procedure en randvoorwaarden marktconsultatie</i>	6
2.2.1	<i>Aanmelding</i>	6
2.2.2	<i>Indienen antwoorden op vragenlijst Hoofdstuk 3.....</i>	6
2.2.3	<i>Commercieel vertrouwelijke antwoorden.....</i>	6
2.2.4	<i>Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten</i>	7
2.2.5	<i>Vertrouwelijkheid</i>	7
2.2.6	<i>Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie</i>	7
2.2.7	<i>Planning van de marktconsultatie</i>	7
3	Consultatievragen.....	8
	Bijlage 1 – Beoogde planning.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Organisatie en Publiek Vervoer Groningen Drenthe

1.1 Beschrijving organisatie

Publiek Vervoer Groningen Drenthe (hierna: Publiek Vervoer) is een regionale organisatie die verantwoordelijk is voor het coördineren en uitvoeren van kleinschalig openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in de provincies Groningen en Drenthe.

Deze organisatie richt zich op het bieden van flexibele en toegankelijke vervoersoplossingen voor inwoners die minder goed gebruik kunnen maken van regulier openbaar vervoer of eigen vervoer, zoals ouderen, mensen met een beperking en inwoners van afgelegen gebieden.

Met een breed scala aan vervoersdiensten, waaronder de buurtbus, hubtaxi en Wmo-vervoer, streeft Publiek Vervoer ernaar om mobiliteit en zelfstandigheid te bevorderen voor mensen in de regio. De organisatie werkt nauw samen met gemeenten, zorginstellingen en vervoersbedrijven om ervoor te zorgen dat de diensten goed aansluiten bij de behoeften van de gebruikers.

Bovendien is Publiek Vervoer actief betrokken bij het ontwikkelen van duurzame vervoersoplossingen, met oog voor de sociale en ecologische impact op de regio. Publiek Vervoer zet zich in om een betrouwbare en klantgerichte dienstverlening te bieden, waarbij maatwerk en toegankelijkheid centraal staan. Door de inzet van een efficiënt vervoersnetwerk draagt de organisatie bij aan de leefbaarheid en bereikbaarheid van de dorpen en steden in Groningen en Drenthe.

1.2 Huidige invulling KTO

Publiek Vervoer Groningen Drenthe laat momenteel jaarlijks in het najaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren onder gebruikers van het doelgroepenvervoer.

Dit onderzoek wordt doorgaans eenmaal per jaar uitgevoerd en heeft als doel inzicht te krijgen in de ervaringen van reizigers met het vervoer. Het onderzoek heeft als doel inzicht te verkrijgen in de ervaringen van reizigers met het doelgroepenvervoer en de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten worden gebruikt voor monitoring van de dienstverlening en voor het identificeren van mogelijke verbeterpunten.

Hoewel het huidige jaarlijkse onderzoek waardevolle inzichten oplevert, heeft deze opzet ook beperkingen. Omdat de meting op één moment in het jaar plaatsvindt, kunnen incidentele omstandigheden (bijvoorbeeld weersomstandigheden of tijdelijke operationele verstoringen) een relatief grote invloed hebben op de uitkomsten. Daarnaast biedt een jaarlijkse meting minder mogelijkheden om gedurende het jaar trends en ontwikkelingen te volgen.

1.3 Gewenste toekomstinvulling KTO

Publiek Vervoer heeft het voornemen om het klanttevredenheidsonderzoek vanaf 1 januari 2027 anders in te richten.

In plaats van één grootschalige meting per jaar wordt gedacht aan een continu klanttevredenheidsonderzoek, waarbij gedurende het jaar metingen plaatsvinden onder gebruikers van het doelgroepenvervoer. Door het onderzoek over het jaar te spreiden kan een actueler en stabiel beeld van de klanttevredenheid worden verkregen en kunnen incidentele invloeden, zoals weersomstandigheden, minder effect hebben op de onderzoeksresultaten.

Daarnaast wil Publiek Vervoer uitkomsten en trends over meerdere jaren zichtbaar maken en onderzoeksresultaten met elkaar kunnen vergelijken. Daarbij bestaat de wens om de resultaten waar mogelijk te kunnen relateren aan andere onderzoeken in Nederland, zodat een score binnen het vervoergebied van Publiek Vervoer beter vergelijkbaar is met scores uit andere regio's.

De reden om in 2027 te starten met deze nieuwe onderzoeksopzet is dat Publiek Vervoer hiermee ook resultaten kan verzamelen in de laatste fase van de huidige contractperiode voor het vervoer. De nieuwe vervoerscontracten starten naar verwachting op 1 augustus 2027. Door in 2027 al met de nieuwe onderzoeksopzet te werken, kunnen verschillen tussen de oude en nieuwe contractperiode beter worden geanalyseerd.

1.4 Indicatieve scope

Publiek vervoer verkent de mogelijkheid om het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek meervoudig onderhands uit te vragen voor een langere periode, waarbij wordt gedacht aan een contractduur van indicatief vijf (5) jaar.

De voorgenomen opdracht omvat naar verwachting onder andere de volgende onderdelen.

Plan van Aanpak

De opdrachtnemer stelt een Plan van Aanpak op voor de uitvoering van een continu klanttevredenheidsonderzoek. In dit plan wordt onder andere beschreven:

- De onderzoeksopzet en werkwijze;
- De vragenlijst of meetmethodiek;
- De wijze van dataverzameling;
- Het benodigd aantal enquêtes om tot betrouwbare resultaten te komen.

Steekproefomvang

De opdrachtnemer bepaalt een passend aantal enquêtes onder gebruikers van het doelgroepenvervoer, waarbij het aantal respondenten voldoende is om een representatieve steekproef met betrouwbare uitkomsten te verkrijgen. In een eventuele uitvraag zal Publiek Vervoer informatie verstrekken over het aantal ritten per jaar zodat de benodigde steekproefomvang kan worden bepaald.

Rapportage

De opdracht omvat het periodiek opleveren van rapportages en analyses van de onderzoeksresultaten, bijvoorbeeld in de vorm van:

- Regelmatige (bijvoorbeeld maandelijks) rapportages;
- Een jaarlijkse rapportage met analyse van trends en ontwikkelingen.

Data

De verzamelde onderzoeksdata worden eigendom van Publiek Vervoer Groningen Drenthe en worden als dataset beschikbaar gesteld aan Publiek Vervoer, bijvoorbeeld in Excel-formaat.

2 Marktconsultatie

2.1 Aanleiding en doel van de marktconsultatie

Publiek Vervoer verkent de mogelijkheden voor een toekomstige uitvraag voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek voor het doelgroepenvervoer.

Het streven is om het uitvoeren van dit klanttevredenheidsonderzoek meervoudig onderhands uit te vragen voor een langere periode, waarbij wordt gedacht aan een contractduur van indicatief minimaal vier (4) jaar.

Ter voorbereiding op deze mogelijke uitvraag organiseert Publiek Vervoer een marktconsultatie. Met deze marktconsultatie wil Publiek Vervoer inzicht verkrijgen in de mogelijkheden die onderzoeksbureaus kunnen bieden voor de inrichting en uitvoering van een continu klanttevredenheidsonderzoek.

Daarnaast wil Publiek Vervoer met deze marktconsultatie de interesse in de markt voor deze opdracht peilen, zodat op basis daarvan kan worden bepaald welke partijen mogelijk worden benaderd voor een meervoudig onderhandse offerteaanvraag.

De informatie die wordt verkregen uit deze marktconsultatie kan worden gebruikt bij de verdere voorbereiding van een eventuele uitvraag.

De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure. Aan deelname aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

2.2 Procedure en randvoorwaarden marktconsultatie

2.2.1 *Aanmelding*

De marktconsultatie wordt gepubliceerd via TenderNed.

2.2.2 *Indienen antwoorden op vragenlijst Hoofdstuk 3*

Iedere geïnteresseerde marktpartij die een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt verzocht om de antwoorden op de vragenlijst uit hoofdstuk 3 van dit marktconsultatiedocument in te dienen via de TenderNed berichtenmodule vóór de in paragraaf 2.2.7 genoemde 'Uiterste datum reactie marktpartijen'.

De beantwoording van de vragen in hoofdstuk 3 kunt u vormvrij aanleveren en retour sturen via de berichtenmodule in TenderNed. Gelieve bij de beantwoording wel de nummering te hanteren zoals deze bij de vragen aangehouden is.

2.2.3 *Commercieel vertrouwelijke antwoorden*

Het is goed in te denken dat bepaalde antwoorden vanuit u gezien wel relevant zijn voor een goede aanbesteding van Publiek Vervoer, maar niet openbaar gemaakt mogen worden. Wij willen u vragen deze antwoorden te arcen en duidelijk kenbaar te maken dat de betreffende vraag commercieel vertrouwelijk is. Deze informatie nemen wij wel mee in de voorbereiding, maar zullen wij niet delen in de terugkoppeling zoals benoemd in 2.2.4.

2.2.4 Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten

De marktconsultatie wordt afgerond door een verslag hiervan openbaar te publiceren op TenderNed. In het verslag zullen de, naar het oordeel van Publiek Vervoer, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden. Antwoorden die als commercieel vertrouwelijk aangemerkt worden. In verband met dit verslag wijst Publiek Vervoer marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

- Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Marktpartijen verlenen toestemming aan Publiek Vervoer om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag.
- De informatie zal geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag zal geen melding maken van de deelnemende marktpartijen.
- Het verslag bevat de conclusies zoals deze door Publiek Vervoer zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van Publiek Vervoer betreft en dat dit niet noodzakelijkerwijs onderschreven wordt door de deelnemende marktpartijen.
- Publiek Vervoer zal in de aanbestedingsstukken, indien noodzakelijk, duidelijk maken hoe de oorspronkelijke ideeën en/of vragen naar aanleiding van de marktconsultatie zijn bijgesteld of ingevuld en zal hierin de conclusies op hoofdlijnen opnemen.

2.2.5 Vertrouwelijkheid

Publiek Vervoer neemt geen specifieke verwijzingen naar deelnemers of commercieel gevoelige informatie op in de aanbestedingsstukken.

2.2.6 Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie

- De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding;
- Aan de informatie die verstrekt wordt in het kader van de marktconsultatie kan voor een aanbesteding of ander verwervingstraject geen rechten worden ontleend;
- Publiek Vervoer kent geen vergoeding toe aan deelnemers van de marktconsultatie.

2.2.7 Planning van de marktconsultatie

De planning van de marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	27 maart 2026
Uiterste datum reactie marktpartijen (vragenlijst, opmerkingen, suggesties)	17 april 2026
Beoogde datum publicatie verslag marktconsultatie op TenderNed	Medio mei 2026

Bovenstaande planning is indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

3 Consultatievragen

Onderstaande vragen zijn door Publiek Vervoer opgesteld. Publiek Vervoer verzoekt marktpartijen de vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden en uiterlijk op de in paragraaf 2.2.7 genoemde datum via TenderNed in te dienen.

1. Heeft uw organisatie interesse om deel te nemen aan een eventuele toekomstige uitvraag voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek voor Publiek Vervoer Groningen Drenthe?
2. Kunt u uw ervaring beschrijven met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken binnen mobiliteit, openbaar vervoer of vergelijkbare dienstverlening?
3. Ziet u knelpunten of aandachtspunten in de beoogde planning van een mogelijke uitvraag en implementatie van het klanttevredenheidsonderzoek?
 - a. Zo ja, welke aspecten zijn voor u van belang om te bepalen of u kunt deelnemen aan een dergelijke uitvraag?
4. Welke onderzoeksopzet adviseert u voor een continu klanttevredenheidsonderzoek binnen doelgroepenvervoer?
5. Welke onderzoeksmethodes acht u geschikt voor deze doelgroep (bijvoorbeeld telefonisch, online, schriftelijk of een combinatie daarvan)?
6. Wat is volgens u een geschikte frequentie van metingen om betrouwbare en representatieve resultaten te verkrijgen?
7. Hoe gaat u om met het volgende voorbeeld binnen uw KTO: de vervoerder is 10 minuten "te laat" i.r.t. de geboekte vertrektijd. Dit valt echter binnen de acceptabele marge van de overeenkomst. De respondent geeft een score onvoldoende, terwijl de uitvoering volledig passend is conform het programma van eisen welke geldt voor de vervoerder.
8. Hoe bepaalt u het benodigde aantal respondenten om tot een representatieve steekproef te komen?
9. Hoe gaat u om met moeilijk bereikbare doelgroepen of non-respons binnen deze doelgroep?
10. Welke rapportagevormen kunt u aanbieden (bijvoorbeeld dashboards, periodieke rapportages of trendanalyses)?
11. Welke mogelijkheden ziet u voor het beschikbaar stellen van ruwe onderzoeksdata aan de opdrachtgever, bijvoorbeeld ten behoeve van eigen analyses?
12. In hoeverre is het mogelijk om onderzoeksresultaten te vergelijken met resultaten uit andere regio's of landelijke onderzoeken?
13. Welke elementen zijn volgens u bepalend voor de kosten van een dergelijk onderzoek?
14. Acht u een contractduur van circa vijf (5) jaar passend voor de uitvoering van een continu klanttevredenheidsonderzoek?
 - a. Wat is voor deze looptijd de verwachte omvang (inschatting – geen exacte offerte – afgerond op de dichtstbijzijnde 5.000, -
15. Welke ontwikkelingen op het gebied van klanttevredenheidsonderzoek of dataverzameling acht u relevant voor deze opdracht?
16. Heeft u verder nog opmerkingen of toevoegingen of wilt u nog iets aan Aanbestedende dienst kwijt zodat dat meegenomen kan worden in de aanbesteding? Denk hierbij aan:
 - a. Opmerkingen;
 - b. Innovaties;
 - c. Zorgen;
 - d. Etc. Etc.

Hartelijk dank voor uw tijd en moeite